

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра управління персоналом і економіки праці

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
Никифоренко В.Г.

(підпис)
“ ____ ” _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 051 «Економіка»
за освітньою програмою
«Управління персоналом та економіка праці»
на тему: «Управління поведінкою персоналу в організації»
(на прикладі відділення «Дружба» Тернопільської філії АТ КБ
«ПриватБанк»)

Виконавець:
Студентка 43 групи ФЕУП
Петручок Ніка Василівна

(підпис)

Науковий керівник:
к.е.н., доцент
Сорока Олександра
Володимирівна

(підпис)

Одеса 2020

АНОТАЦІЯ

Петручок Н.В. «Управління поведінкою персоналу в організації (на прикладі відділення «Дружба» Тернопільської філії АТ КБ «Приватбанк») Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «051 Економіка» за освітньою програмою «Управління персоналом і економіка праці». Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків та списку використаних джерел.

У роботі розглядаються теоретичні положення, методичні підходи та науково-прикладні рекомендації щодо підвищення ефективності управління поведінкою персоналом в банку.

Узагальнено узагальнити поняття поведінки персоналу та її вплив на діяльність підприємства. Визначено групи та групову поведінку в організації. Досліджено методи управління поведінкою персоналу.

Проаналізовано організаційно-економічні фактори управління персоналом банку. Оцінено стан управління персоналом банку. Здійснено оцінку управління поведінкою персоналу в банку.

Запропоновано заходи удосконалення системи управління персоналом банку. Обґрунтовано набір тренінгів як засобів покращення поведінки персоналу. Обрано конкретний тренінг та розроблено його програму.

Ключові слова: персонал, поведінка, управління, анкетування, опитування, тренінг.

ANNOTATION

Petruchok N.V. "Management of personnel behavior in the organization (on the example of the branch" Druzhba "Ternopil branch of JSC CB" Privatbank "). Qualification work for a bachelor's degree in" 051 Economics " in the educational program" Personnel Management and Labor Economics ".Odessa National Economics University. – Odessa, 2020.

The paper considers theoretical provisions, methodological approaches and scientific and applied recommendations for improving the efficiency of personnel behavior management in the bank.

The concept of staff behavior and its impact on the enterprise have generalized. Groups and group behavior in the organization are defined. Methods of personnel behavior management are studied.

Organizational and economic factors of bank personnel management are analyzed. The state of the bank's personnel management is assessed. An assessment of the management of staff behavior in the bank has estimated.

Measures to improve the bank's personnel management system are proposed. The set of trainings as a means of improving staff behavior is substantiated. A specific training was selected and its program was developed.

Key words: personnel, behavior, management, questionnaire, survey, training.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОВЕДІНКИ ПЕРСОНАЛУ В ОРГАНІЗАЦІЇ.....	5
1.1 Поняття поведінки персоналу та її вплив на діяльність підприємства..	5
1.2 Групи та групова поведінка в організації.....	9
1.3 Управління поведінкою персоналу.....	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ УПРАВЛІННЯ ПОВЕДІНКОЮ ПЕРСОНАЛУ В АТ КБ «ПРИВАТБАНК».....	27
2.1. Організаційно-економічні фактори управління персоналом банку...	27
2.2. Стан управління персоналом банку.....	35
2.3. Оцінка управління поведінкою персоналу в організації Відділення «Дружба» Тернопільської філії АТ КБ «ПриватБанк»	47
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПОВЕДІНКОЮ ПЕРСОНАЛУ В АТ КБ «ПРИВАТБАНК».....	63
3.1. Заходи удосконалення системи управління персоналом.....	63
3.2. Тренінги як засіб покращення поведінки персоналу.....	71
3.3. Медіація як метод управління поведінкою в організації.....	82
ВИСНОВКИ.....	87
СПИСКИ ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	89
ДОДАТКИ.....	95

ВСТУП

Актуальність теми. Серед багатьох практичних проблем менеджменту організацій в останні роки особливого значення набувала проблема ефективного управління персоналом. Хоча цей напрям менеджменту вже давно став спеціалізованим, сьогодні найбільш актуальним є його поведінковий аспект. Як показують дослідження останніх років, саме в цих особливостях закладений величезний особистісний потенціал, ігнорування якого стає небезпечним для підприємства. Саме з цих позицій потребує поглибленого дослідження аналіз стану, умов, факторів та проблем, пов'язаних із поведінкою працівників в організації, розроблення нових механізмів її покращення.

Питання управління поведінкою персоналу висвітлювались у працях вітчизняних і зарубіжних науковців, а саме: О. Грішнова, Г. Щокін, А. Кібанов, К. Оксін, С. Ожегов, В. Савченко, В. Співак, Є. Маслов, С. Шекшн, Н. Том. Проте багато питань щодо управління поведінкою персоналу є не вирішеними і вимагають подальших досліджень.

Мета та завдання дослідження. Метою кваліфікаційної роботи є обґрунтування теоретичних положень, методичних підходів та прикладних рекомендацій щодо підвищення ефективності управління поведінкою персоналом в банку.

Відповідно до поставленої мети в дослідженні ставилися та вирішувалися наступні завдання:

- узагальнити поняття поведінки персоналу та її вплив на діяльність підприємства ;
- визначити групи та групову поведінку в організації ;
- дослідити методи управління поведінкою персоналу;
- проаналізувати організаційно-економічні фактори управління персоналом банку;
- оцінити стан управління персоналом банку;
- здійснити оцінку управління поведінкою персоналу в банку;

- запропонувати заходи удосконалення системи управління персоналом;
- обґрунтувати тренінги, як засіб покращення поведінки персоналу;
- обрати конкретний тренінг та розробити його програму.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методичних та прикладних положень щодо управління поведінкою персоналу в організації.

Об'єктом дослідження є процеси управління поведінкою персоналу в організації на базі відділення «Дружба» Тернопільської філії АТ КБ «Приватбанк».

Методи дослідження. Теоретичною та методологічною базою дослідження виступає загальнонауковий діалектичний метод пізнання управління поведінкою персоналу у банку. В процесі написання кваліфікаційної роботи використовувалися такі методи дослідження, як: абстрактно-логічний (при узагальненнях понять поведінки персоналу); групування та спостереження (при оцінці стану управління персоналом банку), економіко-статистичний (при аналізі показників діяльності підприємства), анкетування (при оцінці управління поведінкою персоналу в організації).

Джерелами інформації служили законодавчі та нормативні документи, монографії та статті вітчизняних та зарубіжних науковців, періодична література, статистичні матеріали за даною проблематикою, звітні дані банку.

Практичне значення одержаних результатів полягає в обґрунтуванні пропозицій щодо удосконалення системи управління поведінкою персоналу у відділенні «Дружба» Тернопільської філії АТ КБ «Приватбанк».

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Зміст роботи представлений на 88 сторінках комп'ютерного тексту. Кваліфікаційна робота містить 12 таблиць, 31 рисунок, 1 додаток. Бібліографічний список нараховує 61 літературних джерел, що викладені на 6 сторінках.

ВИСНОВКИ

Вирішення проблеми підвищення ефективності управління поведінкою персоналом в банку дозволило зробити нам наступні висновки.

1. Поведінка – це соціально-психологічний процес, що підлягає певній взаємодії зовнішніх і внутрішніх сил, які відображають особистісні риси і прагнення конкретного суб'єкта.

2. Поведінкою персоналу в організації є рольова або функціонально-рольова поведінка, тобто, зумовлюється соціальною позицією, статусом кожного працівника в складі персоналу фірми.

3. Метою управління поведінкою персоналу є: підвищення конкурентоспроможності підприємства в ринкових умовах; підвищення ефективності виробництва і праці, зокрема у досягненні максимального прибутку; забезпечення високої соціальної ефективності функціонування колективу.

4. Дослідження управління поведінкою персоналу в організації проводились нами на базі відділення «Дружба» Тернопільської філії АТ КБ «Приватбанк», який є найбільшим українським універсальним банком, що має 1974 відділення. Єдиним акціонером, якому належать 100% акцій банку, є держава в особі Кабінету Міністрів. Крім управлінь, до організаційної структури відносять служби банку. Основним структурним підрозділом, що займається питаннями управління персоналом банку, є кадрова служба. Відділи кадрів (HR-відділи) створені в кожному регіональному відділенні і, як правило, мають в своєму складі начальника HR-відділу і 1-3 HR-менеджерів в ній в залежності від розміру. Середньооблікова чисельність персоналу ПАТ КБ «ПриватБанк» свідчить про її зростання в 2019 р. до 22,6 тисяч чоловік внаслідок розширення обсягів банківських операцій.

5. Основними причинами нелояльності працівників банку є: розмір заробітної плати, незадоволеність системою оцінки та рейтингування співробітників, відсутність прозорого просування в кар'єрі, низька

зацікавленість лінійних працівників на нижніх щаблях структури у розвитку банку, стресовий характер роботи, завищені нормативи праці.

6. Більш детальний аналіз управління персоналом та його поведінкою ми будемо здійснювати на базі організації, на якій проходили практику – Відділенні «Дружба» Тернопільської філії АТ КБ «ПриватБанк». В 2019 р. у філії працювало 68 чоловік. Коефіцієнт звільнення у відділенні менший, ніж найму, проте керівникові слід більш детально вивчати причини звільнення.

7. Для оцінки управління поведінкою персоналу у Відділенні нами проведено за розробленою анкетною власне дослідження особливостей організаційної поведінки. В опитуванні прийняли участь всі 68 працівників. Результати опитування наступні:

- понад половину персоналу вважають, що їх колектив згуртований, а 22 % утрималися від відповіді зі страху конфлікту;
- менше половини працівників вважають свого керівника досить авторитетним, а це досить низький показник;
- лише 43% персоналу задоволені відношенням до себе їх керівника. Звісно, кожна думка індивідуальна, але ми вважаємо, що хоча керівник не може подобатися усім, потрібно звернути більше уваги на це;
- серед основних причин цього можемо відзначити некомпетентність керівника, відсутність належних методичних пояснень щодо організації роботи у разі змін у законодавстві та примусові методи;
- в результаті опитування виявлено, що третина персоналу вважає, що конфлікти в колективі в тій чи іншій мірі відбуваються і пов'язані вони, насамперед, з роботою та неузгодженими робочими процесами;
- колектив досить не ініціативний, а досить пасивний;
- переважна більшість персоналу не має чіткого має бажання працювати надалі у відділенні, багатьом не зручно добиратися до роботи, чи не подобається робоче місце, інші хочуть швидкий кар'єрний ріст, були ті що не сходилися характером з колективом чи начальством;

– близько половини персоналу підтримують один одного, проте, заздрість а подалі і страх втратити своє робоче місце, спричиняють конфлікти, тому керівнику слід уважно слідкувати за атмосферою у колективі, старатись підвищити лояльність;

– понад половина працівників в тій чи іншій мірі відчують втому і час від часу перебувають у стресовому стані, насамперед, через конфлікти. Дослідження довели, що в організації є третина конфліктних працівників, які хворобливо реагують на критику.

8. Таким чином, поведінка персоналу вимагає формування шляхів удосконалення управління нею, серед яких основним є подолання конфліктів. Тому в роботі нами запропоновані заходи з удосконалення управління поведінкою персоналу відділення банку, які включають тренінги: «Робота з конфліктами», «Управління часом і стресом», «Процесне управління», «Технології медіації в управлінні конфліктами».

9. Найбільше (72 %) персонал зацікавив тренінг «Технології медіації в управлінні конфліктами». Тому в роботі нами розроблена програми тренінгу «Технології медіації в управлінні конфліктами». В результаті освоєння програми значно знизиться рівень конфліктів в колективі, підвищиться конструктивність суперечок, покращиться психологічний клімат, знизиться рівень стресів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами // Армстронг М. – С.Пб. : Питер, 2004. – 832 с.
2. Арутюнов В.В. Управление персоналом: учеб. пособие /В.В. Арутюнов, И.В. Волинский. – Ростов-на-Дону, 2009. – 448 с.
3. Аширов Д. А. Организационное поведение: учебник / Д. А. Аширов. – М.: ТК Велби: Проспект, 2006. – 360 с.
4. Балабанова Л.В. Управління персоналом: навчальний посібник / Л.В. Балабанова, О.В. Сардак. - Київ : Професіонал, 2006. - 512 с.
5. Барабанов І. В. Управління поведінкою персоналу / І. В. Барабанов, К. В. Мисливець // Вісник економіки транспорту і промисловості. - 2018. - № 62. - С. 276-284.
6. Бойченко В. С. Особливості мотивації персоналу в фінансовій установі (на прикладі ПАТ КБ «Приватбанк»). Економічний вісник Донбасу. 2014. № 3. С. 171-174
7. Бутиліна О.В. Фактори ефективної профілактики організаційних патологій. Девіантна поведінка: соціологічний, психологічний та юридичний аспекти: матеріали наук.-практ.конф. (Харків, 10 квіт. 2015 р.) / МВС України, ХНУВС; Соціологічна асоціація України.- Х.:ХНУВС, 2015.- С. 134-137.
8. Вергун В.А. Сучасні інноваційні зміни системи управління персоналом фірми / В. А. Вергун, О. І. Ступницький // Науковий вісник Мукачівського державного університету. – 2015. – №2(4). – С. 96-100. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.msu.edu.ua/visn/wpcontent/uploads/2015/11/2-4-1-2015-16.pdf>
9. Веснин В. Р. Управление персоналом. Теория и практика: учебник /В.Р. Веснин. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2011. – 688 с.
10. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебн. - 3-е изд. -М.: Экономист, 2004. - 528 с.

11. Гакова М.В Еволюція поглядів на управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства/ М.В. Гакова. Економіка і суспільство. – 2016. - 7. - С. 243-249.
12. Гакова М.В Оцінка ефективності управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства/ М.В. Гакова. Причорноморські економічні студії. – 2017. - 1 (24). - С. 101-105.
13. Горелов О. И. Организационное поведение [Электронный ресурс] : учеб. курс (учеб.-метод. комплекс) / О. И. Горелов. – Режим доступа: <http://www.e-college.ru/xbooks/xbook085/book/index/index.html>.
14. Гусаров С.М. Девіантна поведінка: соціологічний, психологічний, юридичний аспекти. Девіантна поведінка: соціологічний, психологічний та юридичний аспекти: матеріали наук.-практ.конф. (Харків, 10 квіт. 2015 р.) / МВС України, ХНУВС; Соціологічна асоціація України.- Х.:ХНУВС, 2015.- С. 3-5.
15. Демидов Н.М. Основы социологии и политологии. Учебное пособие/ Н.М. Демидов, А.В Солодилов. М.: Проспект, 2015. – 312 с.
16. Дюркгейм Э. Норма и патология // Социология преступности. – М., 1986. – С. 27 – 35
17. Дятлов В.А. Управление персоналом: учеб. пособие / В.А. Дятлов.- М.: ПРИОР, 2009. – 365 с.
18. Єкімова О.О. Теоретичні аспекти кадрової політики суб'єктів господарювання / О.О. Єкімова// Економіка і регіон. – 2009. – с. 214-127.
19. Жуковська В.М. Управління персоналом. Практикум : навч. посіб. / В.М. Жуковська, І.П. Миколайчук. - К.: КНТЕУ, 2008. – 293 с.
20. Змановская Е.В. Девиантология. Психология отклоняющегося поведения / Е.В. Змановская. – М.: Академия, 2004. – 288 с.
21. Карташова Л. В. Организационное поведение : учебник / Л. В. Карташова, Т. В. Никонова, Т. О. Соломанидина. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 220 с.

22. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом: учеб. / А.Я. Кибанов.- М.: ИНФРА-М, 2011. – 304 с.
23. Ковальова В.І. Поведінкові аспекти сучасного менеджменту / В.І. Ковальова // Проблеми економіки. – 2011. – № 4. - С. 101-106.
24. Короленко Ц.П. Семь путей к катастрофе: деструктивное поведение в современном мире / Ц.П. Короленко, Т. А. Донских. – Новосибирск : Наука, 1990. – 222 с.
25. Кравченко А.И. История менеджмента.- М.: Академический проект, 2002.-560 с.
26. Красовский Ю. Д. Организационное поведение : учеб. пособие для вузов / Ю. Д. Красовский. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 472 с.
27. Кулініч І. О. Психологія управління : навчальний посібник. Київ : Знання, 2008. 292 с
28. Крушельницька О.В. Управління персоналом: навч.посібник / О.В. Крушельницька, Д.П. Мельничук. – 2-е вид., перероблене й доповнене. – К.: Кондор, 2005. – 308 с.
29. Кузьмін О.Є., Мельник О.Т. Основи менеджменту: Підручник. -К.: Альма-матер "Академвидав", 2003. - 416 с.
30. Ланцова Л.А., Шурупова М.Ф. Соціологічна теорія девіантної поведінки. / Л.А. Ланцова, М.Ф. Шурупова. // Соціально-політичний журнал. – 1993. – № 4. – С. 32-41.
31. Ліпковська Ю., Малинович Л.М. Профілактика проявів девіацій у сучасній психолого-педагогічній науці і практиці Девіантна поведінка: соціологічний, психологічний та юридичний аспекти: матеріали наук.-практ.конф. (Харків, 10 квіт. 2015 р.) / МВС України, ХНУВС; Соціологічна асоціація України.- Х.:ХНУВС, 2015.- С. 157-160.
32. Лобко О.П. Соціологічні, психологічні, юридичні аспекти девіантної поведінки. Девіантна поведінка: соціологічний, психологічний та юридичний аспекти: матеріали наук.-практ.конф. (Харків, 10 квіт. 2015 р.) /

МВС України, ХНУВС; Соціологічна асоціація України.- Х.:ХНУВС, 2015.- С. 44-49.

33. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. - М.: Дело, 1992. - 702 с.

34. Мирошниченко Ю. В. Сучасні методи управління персоналом / Ю. В. Мирошниченко, В. А. Навіцкас, А. В. Сорокіна // Молодий вчений. - 2016. - №5. - С. 107-111. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2016_5_30

35. Михайлова Л.І. Управління персоналом: навчальний посібник / МОН.– К.: Центр учбової літератури, 2007. – 248 с.

36. Морщенок Т.С. Стратегічні напрями удосконалення управління персоналом: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.06.01 «Економіка, організація і управління підприємствами» /Морщенок Тамара Сергіївна; Полтавський національний технічний університет. – Маріуполь, 2008. – 20 с.

37. Мостенська Т.Н., Новак В.О., Луцький М.Г. Корпоративне управління: Підручник. - 2-ге вид. - К.: Каравела, - 2011. - 400 с.

38. Наumenко М. О. Управління персоналом підприємства в сучасних ринкових умовах / М. О. Наumenко, Ю. П. Жабко // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2014. – №46. – С. 287-290.– Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vetp_2014_46_40

39. Новак, В. О. Організаційна поведінка : Підручник / В. О. Новак, Т. Л. Мостенська, О. В. Ільєнко. - К.: Кондор, 2013. - 498 с.

40. Ньюстром Дж. В. Организационное поведение / Дж. В. Ньюстром, К. Дэвис ; пер. с англ. под ред. Ю. Н. Каптуревского. – С.Пб. : Питер, 2000. – 448 с.

41. Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова. – 6-е изд., доп. – М. : Мир и Образование, 2011. – 736 с.

42. Оксинойд К. Э. Организационное поведение : учебник / К. Э. Оксинойд. – М. : КНОРУС, 2009. – 480 с.

43. Організаційна поведінка. Аспекти ефективного підприємництва / [П. Д. Дудкін, О. Б. Мосій, О. М. Владимир та ін.]. – Тернопіль: ФОП Паляниця В.А., 2015. – 252 с.
44. Організаційна поведінка. Навчальний посібник для студентів денної та заочної форм навчання спеціальності „Менеджмент організацій” / Укладач: М. В. Матушкіна, – Старобільськ, 2016. – 200 с.
45. Редько В. Є., Семичасна О. С. Удосконалення системи управління персоналом АТ КБ «Приватбанк». *Ефективна економіка*. 2020. № 1. – URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7588>
46. Річна звітність АТ КБ «ПриватБанк» – URL: <https://privatbank.ua/about/finansovaja-otchetnost>
47. Ринейська Л.С. Менеджмент персоналу як фактор підвищення ефективності міжнародного бізнесу/ Л.С. Ринейська// Економіка і регіон. – 2009. – с. 209-212
48. Савельєва В.С. Управління персоналом: навч. посіб. / В.С. Савельєва, Єськов О.Л. – К. : Професіонал, 2005. – 336 с.
49. Савчук Л. М. Організаційна поведінка: Навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. / Л. М. Савчук, Н. Ю. Бутенко, А. М. Власова та ін. — К.: КНЕУ, 2001. — 249 с.
50. Сардак О. В. Теоретичні аспекти організаційної поведінки персоналу в умовах маркетингової орієнтації підприємств/О. В. Сардак// Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. – 2013. –№ 3 (59). - С. 212-218.
51. Скібіцька Л. І. Організація праці менеджера : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 360 с.
52. Спивак В. А. Организационное поведение и управление персоналом / В. А. Спивак. – С.Пб. : Питер, 2000. – 416 с.
53. Технології управління персоналом [Електронний ресурс] : монографія / О. А. Гавриш, Л. Є. Довгань, І. М. Крейдич, Н. В. Семенченко. –

Електронні текстові дані. – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2017. – С. 528 –
Режим доступу: <http://ela.kpi.ua/handle/123456789/19480>

54. Федорова Н. В. Управление персоналом организации / Н. В. Федорова, О. Ю. Минченкова – М.: КНОРУС, 2005. – 416 с.

55. Хміль Ф.І. Управління персоналом : підручник / Ф.І. Хміль. – К. : Академвидав, 2006. – 606 с.

56. Шапиро С.А., Основы управления персоналом в современных организациях. Экспресс-курс/ С.А., Шапиро, О.В. Шатаева. — М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. – 468 с.

57. Шегда А.В. Менеджмент: Навч. посіб. - К.: Знання, КОО, 2002. - 583 с.

58. Шермерорн Дж. Организационное поведение / Дж. Шермерорн, Дж. Хант, Р. Осборн ; пер. с англ. под ред. Е. Г. Молл. – 8-е изд. – С.Пб. : Питер, 2006. – 637 с.

59. Шульга А. М. Місце девіантної поведінки в класифікації видів соціально значущої поведінки. Девіантна поведінка: соціологічний, психологічний та юридичний аспекти: матеріали наук.-практ.конф. (Харків, 10 квіт. 2015 р.) / МВС України, ХНУВС; Соціологічна асоціація України.- Х.:ХНУВС, 2015.- С. 54-57.

60. Lemert, E.M. Social Pathology, New York: McGraw-Hill, 1951. – 456 p.

61. SAP Human Resources Management System. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sap.com/index.html>